MODE D'EMPLOI DU SYSTEME DE RESERVATIONS EN LIGNE ECHO FLIGHT

Avant-propos

Dans le souci d'améliorer son système de réservations, ECHO Flight / DAC Aviation initie un outil de réservation via internet. Le système est essentiellement conçu pour les réservations « **passagers** ». Les réservations cargo seront toujours envoyées sur le formulaire de réservations cargo prévu par le SOP.

Sur base de l'acte d'engagement que vous aurez soumis, il vous sera transmis un nom d'utilisateur (login) et un mot de passe. Il est important de correctement remplir les actes d'engagement. L'octroi du login et du mot de passe en dépend. Rassurez-vous que le « nom de l'organisation », « le titre du projet » ou « le numéro du contrat » mis sur le formulaire soient tels que sur votre staff list lors de la soumission dudit document au Bureau de Coordination ECHO Flight. En cas de différence, vous serez priés de régulariser ou actualiser votre staff list auprès de la Coordination.

Le mode d'emploi du système en ligne n'entre aucunement en contradiction avec la procédure de confirmation prévue par les SOPs.

En cas d'échec de connexion au système lorsque vous utilisez Internet Explorer comme Navigateur Internet, d'autres navigateurs vous sont proposés sur notre site sous Réservation> Navigateurs.

1. Lien officiel du site de réservations en ligne ECHO Flight

http://www.echoflight-reservation.eu/

2. A l'intérieur du Site ECHO Flight

   Les différents menus et sous-menus à l'intérieur du site de réservations ECHO Flight sont :

   - **Accueil** : Page d'accueil
   - **Service** : Présentation du service ECHO Flight
   - **Réservation** : Accès à la connexion au site réservation, au manuel d'utilisation, aux termes et conditions, et aux Navigateur internet dans le cas ou vous avez des difficultés d'accès a la reservation en ligne avec le navigateur Internet Explorer. Nous vous prions de prendre connaissance du mode d'emploi et des termes et conditions avant l'utilisation.
   - **Opérations de vols** : Accès à l'horaire, les SOPs et l'acte engagement pour ceux qui ne l'ont pas encore complété.
   - **Contacts** : Contactez ECHO Flight (Coordination, Réservations, Partners Relation et Radio room)

Attention: A utiliser uniquement pour demande de petits renseignements, informations ou en cas d'urgence. Ce menu ne remplace aucunement les emails officiels pour les demandes TAR. Il ne doit pas être utilisé abusivement.

- **Support :** Rubrique d'aide sur l'utilisation du système en ligne ou de nos opérations (PR et Radio room).
- **Gallery** : Album photo du service et des opérations ECHO Flight.

3. Menu Reservation

Le menu **Réservation** contient quatre principaux sous-menus.

- **Connexion :** Pour la connexion au site de réservations
- **Manuel d'utilisateur :** Manuel que vous êtes en train de lire présentement
- **Terms & Conditions** : Pour les conditions d'utilisation du système de réservations en ligne
- **Navigateurs :** Dans le mesure ou vous avez des difficultés à vous connecter au système en ligne avec Internet Explorer, ce sous-menu vous permettra de pouvoir télécharger et installer sur votre machine un des 3 navigateurs compatibles au système que nous vous proposons.

Comment ca marche ?

Connexion

Après un avoir complété et envoyé l'acte d'engagement à ECHO Flight, un nom d'utilisateur et un mot de passe est renvoyé aux adresses spécifiées dans **l'acte d'engagement** : votre **Login**.

Le nom d'utilisateur sera généralement établi de la sorte : **nom_d_organisation-identifiant_projet**. Le nom d'utilisateur lie l'organisation à son projet et de ce fait, à la priorité octroyé au projet. Les noms de projets ne seront pas toujours repris dans leur entièreté. Certains projets trop longs seront réduits mais en veillant à garder la ressemblance au titre du projet originalement introduit auprès de la Coordination ECHO Flight.

NB : Pour obtenir votre login, merci de bien vous rassurer auprès de la coordination que votre projet bel et bien approuvé et enregistré par la coordination ECHO Flight. Ce n'est qu'après cette procédure que vous pouvez compléter et envoyer votre acte d'engagement à l'adresse : onlinesupport@dacaviation.com

Après avoir rempli les informations de login dans les champs spécifiés, cliquez sur le bouton Login.

Option Menu

La page Option Menu donne trois possibilités :

- Le bouton **Book Flight/Réserver :** Réserver un vol

- Le bouton **Edit Reservation/Modifier Réservation:** Modifier une reservation existante dans le système
- Le bouton **Logout :** Sortir de l'application.
- Option linguistique : une option de langue au bas de la page à droite, vous permet de sélectionner votre préférence de langue du site : Anglais ou Français.

Book Flight/Réserver :

Cette page ouvre le processus de réservations qui s'étale sur les opérations suivantes :

- Dates : La sélection du routing de vol, From/De – To/A, peut se faire à sens unique ou aller-retour. Selon la connaissance de l'horaire de vol ou non, il est possible de spécifier les critères de recherche de la date de départ ou d'arrivée sur un intervalle de +/- 1, 3 ou 7 jours. La recherche vous retournera les résultats trouvés sur ce routing dans l'intervalle de temps fixé. La possibilité de réserver plusieurs passagers est également disponible en précisant le nombre de passager dans la zone Passengers/Passagers qui par défaut est fixée à [1].

  NB : Le titre de votre projet est automatiquement repris sur cette page. Dans la mesure où vous pouvez avoir accès à plusieurs de vos projets, il vous reviendra de sélectionner le projet exact pour lequel vous voulez effectuer la réservation.

  Une fois toute les informations complétées, cliquez sur le bouton Find Flight/Option de voyage. Si vous désirez quitter l'application à ce niveau cliquer ou revenir au Menu d'option, cliquez sur Menu page/Menu.

- Flights/Vols : Un affichage des options de vols vous permettant de sélectionner le meilleur choix de vols selon votre programme. Cette page peut renvoyer à un vol fixe ou à plusieurs vols selon les critères de cherche établis lors de l'étape précédente. Sélectionnez l'option de vol de votre convenance en cliquant sur le bouton **« Request seat »** pour activer le bouton continue/continuer et ensuite cliquez sur continue/continuer. Pour lancer une nouvelle recherche cliquez sur Back/Retourner pour retourner à la page précédente ou utiliser le volet gauche de la page vous permettra de rechercher un vol sur base de nouvelles exigences de vols : « Flight Requirements ».

- Passengers/Passagers : Les informations sur votre ou vos passagers sont requises. Dans le cas ou vous effectuez une reservation pour un passager ayant déjà fait l'objet d'une

demande, un bouton de recherche sur le prénom ou le nom de la personne vous aidera à compléter plus facilement les informations du passager. ECHO Flight traitant uniquement avec une Organisation ou un projet, il est important de savoir que les informations sur l'adresse, le numéro de téléphone et l'email sont celles de l'organisation ou du projet qui priment et non les contacts personnels du voyageur. De préférence, ces informations doivent être identiques à celles complétées dans l'acte d'engagement.
Une fois la page complétée, cliquez sur continue/continuer.

- Confirmation : Cocher les termes et conditions est obligatoire pour obtenir une confirmation à la demande effectuée. Il est important de s'assurer que les informations complétées sont correctes. Si il y a à modifier, cliquez sur Back/Retourner, dans le cas contraire, cliquez continue/continuer.

- Finish/Fin : Le processus de réservation est achevé. Un email de confirmation de votre réservation vous est envoyé aux adresses mises lors de la réservation. A ce stade vous avez 4 possibilités : Imprimer la page, Réserver de nouveau, Modifier la réservation ou retourner à la page d'accueil.

Attention : Il est très important de savoir que l'email de confirmation reçu n'est pas toujours une confirmation pour un siège acquise. Un statut de la reservation, « Waitlisted » (liste d'attente) ou « Confirmed » (confirmé) de la demande est mentionné dans l'email. Merci de toujours en prendre connaissance. Dans le cas où votre statut est « Waitlisted » deuxième email de la reservation devra suivre dans les meilleurs délais (1h à 24h après l'envoi de la demande de reservation dans le système). Dépassé ce délais, il vous faudra prendre contact avec le Bureau de Réservations concernés par la demande pour confirmer une reservation ayant le statut « Waitlisted ».

Edit Reservation/Modifier une reservation :

Il est possible de modifier une réservation existante dans le système avant le jour du vol, toujours en conformité avec les délais limites de réservations soit 48h à midi avant le vol.

La modification d'une réservation vous permet de :

- Annuler la réservation ;
- Modifier un routing ;
- Annuler un routing ;
- Auditer une réservation : pour contrôler qui à accéder à la réservation mais aussi voir si votre reservation est bel et bien confirmée par le bureau de Réservations.
- Voir son itinéraire ;

Attention : Pour les annulations d'une reservation de groupe il est préférable que vous preniez contact avec le service Online Support pour qu'il vous indique la procédure à suivre.

Remarque : il est important de modifier sa reservation en cas de besoin, pour éviter tout risque de no show et de sanctions prévues à cet effet. Cfr SOP point 2.5, pg – 9.

Logout :

Sortir du système. Il est nécessaire de sortir du système lorsqu'on a fini de réserver pour libérer le serveur. Automatiquement, vous serez déconnectés du système après un long moment d'inactivité. Cependant il sera mieux de ne pas attendre tout ce temps.

Nous vous souhaitons un excellent vol et merci d'avoir choisi ECHO Flight/DAC AVIATION !